

平成 27 年度 生活保護担当ケースワーカー全国研修会
厚生労働省社会・援護局保護課

講演録 『対人援助業務について』

平成 27 年 6 月 19 日
特定非営利活動法人自立支援センターふるさとの会
保健師 的場由木

NPO 法人自立支援センターふるさとの会で保健師をしている的場と申します。今日は、貴重な機会を頂きましてありがとうございます。この研修が 3 日間の研修の最後ということで、皆さんお疲れのことと思います。全国より来ていると伺っておりますので、福祉事務所に戻って何か少しでも役に立つお話しができればと思います。

私は、ふるさとの会という生活支援をしている団体の職員です。今日は、対人援助をメインにお話ししたいと思います。このスライドに「基本的信頼関係を作る」、「互助作り」という言葉があります。一つ前の研修でも同様の話があったかもしれませんが、人とのつながりを作るといったことが大事だというのは、皆さん、すでに感覚で分かっていると思います。しかし今日は、信頼関係を作るのがなかなか難しい、相手が怒っているとか、関わり自体を拒否しているとか、やりとりにつながらない、そういう難しさがある人と関係を作るときにどうしたらよいのかを考えていきたいと思います。互助づくりについても、お互いの助け合いが大事だと言うのは簡単なのですが、孤立しやすい状況にある人を支援する時、自分たちが困ってしまった時にどうしたらよいのかをお話しします。

ふるさとの会は、この浅草ビューホテルのある台東区で活動しています。台東区の他にも、荒川区、墨田区、新宿区、豊島区に事業所があります。支援対象は、生活困窮の状態にある 1205 名の方です。生活保護を受けている人が多いです。ケースワーカーの皆さんが接している方とほとんど同じ状況の方かと思います。ふるさとの会の活動の中心は生活支援です。日常の不安の相談とか、認知症の方だと記憶がなくなってしまうのでそのフォローとか、きめ細かいところの日常的なサポートをしています。独居の訪問相談では、お医者さんからもらった薬をどうしたらよいかをサポートしています。約 1200 名のうち約 800 名は、独り暮らしの方です。アパートの保証人の確保が難しい方がいるので保証人の確保を含めた居住支援もしています。また、独り暮らしが難しい場合や、体調を整える必要がある人のための 24 時間見守りのある宿泊所を運営しています。そして、利用者さんが孤立しないように、お仕事を含めて、役割が作れるように支援をしたり、がんや難病の方の在宅看取りを地域の医療機関と連携しながらやっています。NPO として活動を始めて 15 年ほどですが、生活困窮の状態にある方と日々接する中で、いろいろなトラブルがあり、関係づくりが難しい方が少なくないと感じています。そうした中でどうしたら良い形で生活をサポートできるのか、職員も日々悩むわけですが、その悩みを持ち寄って「こうしたらうまくいくんじゃないか」と話し合ってきたのが対人援助(論)です。皆さまは、

ケースワークのプロとしてご活躍されていることと思います。今日は生活支援から考えた対人援助をご報告させていただき、日々のケースワークに役立つものがあつたらいいなと思います。

生活が困窮している人の援助には、大まかに3つの段階があると思います。人を援助する仕事は世の中にたくさんありますが、その中で生活に困窮している人の援助がどうなっているのかを図にしました。まず、緊急時にその人を保護する場合があります。その後、生活を再建して安定して暮らせるところを探したり、仕事を見つけて生活を立て直すなど、いろいろな自立の形があるかと思いますが、その人なりの生活を作っていくように援助していると思います。ケースワークは、例えば障害者の制度、介護保険、医療など、いろいろな制度を使って、様々な機関と連携しながら支援することだと理解しています。ケースワーク業務が緊急時の保護から生活再建、そして自立の支援といった流れで進んでいかないと、対象者の人たちの地域生活が成り立たないですし、地域生活で孤立したり、トラブルが次々に起こる状態では、ケースワーク業務もなかなか進まないと思います。どちらも重要で、地域支援とケースワークを併せて提供していくことで、地域の人々の支援が成り立っているのではないかと考えています。生活の諸条件が整ってうまくいけばいいのですが、実際には、なかなか安定が保てない方がいると思います。せっかく仕事が見つかって辞めてしまったり、トラブルで働けなくなったり、アパートを見つけてもゴミや騒音トラブルが原因で住み続けられないとか、失踪して保護廃止になったりすることがあります。医療サービスが受けられるようになっても病院で喧嘩して退院になってしまったり、お金の問題が起こきたり、警察沙汰になったり、安定して生活しているように思っていた人がある日突然孤独死の状態で見えられたり、そして、自殺の問題もあります。こういった複合的な問題や困難が生活困窮者を支援している現場には持ち込まれます。こういった人がどうしたら安定して地域生活を送ることができるかを対人援助という側面から話をしたいと思います。そして、困難の背景を今日のグループワークでは考えてもらいたいと思います。

(グループワークまとめ)

支援の拒否、トラブル、孤立、にはそれぞれ理由があると思います。私たちが支援をしているときに、私たちが見て「この人はトラブルばかり起こしている＝問題」と感じた時に、それを問題行動だと言っているわけです。しかし、支援対象者からその「問題」を考えてみたときには、それを起こさざるを得ない原因が背後に隠れているという部分が重要です。背後に隠れた問題は、すぐには分からないことが多いです。たとえば、保護費を受け取って数日でなくなってしまったというとき、「なんでそんな使い方したの？」と支援者はお金がなくなったこと自体を問題として感じますが、実はそれは表面的に表れている問題に過ぎません。そうってしまった背景、その人が何を抱えているのだろうと考えることから、解決の方向性を考えていく必要があると思います。